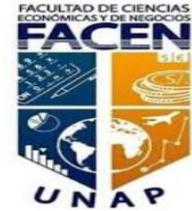




**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE  
REQUENA MARZO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**ALFREDO JHON PAOLO MAZUCA VALLES**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°164-CCGyT-FACEN-UNAP-2022**

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes de diciembre del año 2022, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA MARZO 2021", autorizado mediante Resolución Decanal N°2322-2022-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas ALFREDO JHON PAOLO MAZUCA VALLES, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg.	(Miembro)
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoriamente*.....

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *aprobada*..... con la calificación *Buena..... (15)*..

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las *6:00 pm* del 23 de diciembre del 2022, se dio por concluido el acto académico.

*[Signature]*  
Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.  
Presidente

*[Signature]*  
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg.  
Miembro

*[Signature]*  
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.  
Miembro

*[Signature]*  
Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO Y ASESOR**



**Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.**  
Presidente  
CLAD-18911



**Lic. Adm. ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mg.**  
Miembro  
CLAD - 006609



**Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.**  
Miembro  
CLAD- 07161



**Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**  
Asesor  
CLAD-01972

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



Nombre del usuario:  
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:  
74286897

Fecha de comprobación:  
27.09.2022 10:33:24 -05

Tipo de comprobación:  
Doc vs Internet

Fecha del Informe:  
27.09.2022 11:08:54 -05

ID de Usuario:  
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: TESIS RESUMEN ALFREDO JHON PAOLO MAZUCA VALLES

Recuento de páginas: 32 Recuento de palabras: 6043 Recuento de caracteres: 37135 Tamaño de archivo: 528.48 KB ID de archivo: 8534581

## 37.7% de Coincidencias

La coincidencia más alta: 13.4% con la fuente de Internet (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41448>)

37.7% Fuentes de Internet 1000 ..... Página 34

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

## 7.17% de Citas

Citas 6 ..... Página 35

No se han encontrado referencias

## 0% de Exclusiones

No hay exclusiones

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas en el momento que necesitaba para no desmayar, ni desfallecer en el intento. A mi familia en general y en particular a mis padres por sus sabios consejos, por inculcarme principios y valores, perseverancia para conseguir mis objetivos y sus apoyos incondicionales en todo lo que necesitaba.

**ALFREDO JHON PAOLO MAZUCA VALLES**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida de mis padres, a mis padres por enseñarme a conocer a Dios y de su infinito amor y a todas las personas que me apoyaron, confiaron en mí y en la realización de esta investigación.

**ALFREDO JHON PAOLO MAZUCA VALLES**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	9
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	11
2.1 Formulación de la hipótesis	11
2.2 Variable y su operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
3.1 Diseño Metodológico	12
3.2 Diseño muestral	12
3.3 Procedimientos de recolección de los datos	14
3.4 Procesamiento y análisis de datos	15
3.5 Aspectos éticos	17

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	26
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES	27
CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	
01. Matriz de consistencia	
02. Instrumento de recolección de datos	
03. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Percepción de Calidad de servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	18
Tabla 2: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad Estructural en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	19
Tabla 3: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad Didáctica Técnico Pedagógica en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	21
Tabla 4: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad en el Servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	22
Tabla 5: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad en el Servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	23
Tabla 6: Comparaciones de la calidad del servicio por dimensiones de la I.E. María Inmaculada de Requena, periodo marzo 2021	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Percepción de Calidad de servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021	19
Gráfico 2: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad Estructural en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021	20
Gráfico 3: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad Didáctica Técnico Pedagógica en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	21
Gráfico 4: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad en el Servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	22
Gráfico 5: Calidad de servicio en la Dimensión Calidad de Gestión en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.	23
Gráfico 6: Comparaciones de la calidad del servicio por dimensiones de la I.E. María Inmaculada de Requena, periodo marzo 2021 .	25

## RESUMEN

La investigación calidad de servicio en la educación secundaria de la Institución Educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena, marzo 2021, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de servicio en la educación secundaria de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021; el trabajo es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 116 estudiantes de nivel secundario. Los resultados demuestran que el 78% de los encuestado calificaron la calidad de Gestión en la I.E. María Inmaculada como eficiente y en cada una de las dimensiones de la variable; Calidad didáctica técnico pedagógica, calidad en el servicio, y calidad de Gestión la calificación eficiente supera el 70% y la única dimensión que solo alcanza el nivel de calificación de eficiente con 41% es la Calidad Estructural.

***Palabras clave:*** *Calidad de servicio.*

## **ABSTRACT**

The research quality of service in secondary education of the Immaculate Mary Educational Institution of the city of Requena, March 2021, had as its main objective to determine the level of quality of service in secondary education of the Immaculate Mary educational institution of the city of Requena March 2021; the work is of a descriptive level with a quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, the sample consisted of 116 secondary school students. The results show that 78% of the respondents rated the quality of Management in the I.E. Immaculate Mary as efficient and in each of the dimensions of the variable; Technical-pedagogical didactic quality, service quality, and Management quality, the efficient rating exceeds 70% and the only dimension that only reaches the efficient rating level with 41% is Structural Quality

*Keywords: Quality of service*

## INTRODUCCIÓN

En la era de la globalización, toda actividad económica y social está enmarcado dentro de lo que se conoce como calidad y la educación no escapa a ello, tiene un compromiso con la sociedad de brindar un servicio acorde a las exigencias actuales; sin embargo la educación en nuestro país ocupa el puesto 63 a nivel mundial según la evaluación PISA (Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos) que realiza cada tres años la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE; este informe indica que solo el 27,9% de estudiantes evaluados había logrado alcanzar el nivel más básico de desarrollo de la competencia científica. (OCDE, 2018), este informe también es concordante con lo que afirma Iparraguirre, mencionado por Hernández donde en la ciudad de Guayaquil es lamentable que la calidad educativa sea ineficiente por la falta de los recursos económicos y docentes que no se identifican con su institución educativa, entre los grandes problemas suscitados es el bajo rendimiento escolar de algunos estudiantes. (Hernández, 2018).

En nuestro país esta realidad se ve reflejada con mayor énfasis en el interior del país y más aún en la región Loreto que se encuentra aislado por falta de integración con carreteras, las provincias de esta región solo se integran por los ríos de la amazonia, así la ciudad de Requena que es la capital de la Provincia del mismo nombre se encuentra ubicado entre las confluencias de los ríos Tapiche y Ucayali, que solo está unido a la capital de Loreto (Iquitos) por el río Ucayali – Amazonas, allí está la Institución Educativa María Inmaculada con existencia de más de cien años y se encuentra ubicada en la calle San Antonio frente a la Plaza San Francisco entre las calles Unión

y Mártires del Petróleo, la misma que cuenta con una población estudiantil provenientes de zona rural y alrededores; es por ello la importancia del presente trabajo de investigación que nos llevó a plantear el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la educación secundaria de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?; como objetivo general, determinar el nivel de calidad de servicio en la educación secundaria de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021 y como objetivos específicos establecer el nivel de la calidad en las dimensiones: estructural, metodología didáctica, calidad de la institución y gestión de la institución; la investigación resulta importante considerando que es la primera vez que se hace un estudio sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo que brinda una de las primeras Instituciones educativas de la provincia de Requena y de la región Loreto y a partir de ello se tomen decisiones que coadyuven mejorar la calidad educativa y con esto beneficiar no solo a la población estudiantil, docentes y directivos sino a la sociedad de Requena y a la sociedad en su conjunto generando en particular mayor competitividad de sus alumnos.

El trabajo es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal; se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está vinculado a los antecedentes de la investigación, investigaciones que están aparejadas con el presente trabajo; las bases teóricas que dan el sustento al instrumento de investigación y los términos básicos para comprender mejor en que consiste el trabajo; el capítulo dos está referido a la hipótesis, la variable y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro

están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo básica transversal - descriptiva y diseño no experimental transeccional, cuya población de estudio estuvo constituida por 700 estudiantes, para la muestra no probabilística se consideró 274 estudiantes de las especialidades de Administración de empresas, Industrias Alimentarias y computación; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con la escala de Likert con 23 ítem. La investigación determinó que el 45,6% de los estudiantes afirman que la Calidad de servicio educativo es eficiente, por otro lado, el 50,4% de los alumnos sostienen que es poco eficiente y finalmente el 4% afirma mínimamente que la calidad es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los alumnos encuestados, señalan que la calidad de servicio educativo es poco eficiente y el trabajo concluyó aplicando la prueba de independencia de Kruskal Wallis que arrojó un valor de 00.00 frente al nivel de significancia estadística en comparación del valor de significación; como  $p\_valor < \alpha$ , que existe diferencia en el nivel de calidad de servicio educativo entre las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, de la I.E.E “Mariano Melgar” distrito de Breña 2019. (Galarza, 2020)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo básica de nivel descriptiva de nivel descriptivo explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: corte transversal que incluyó como población de

estudio a 149 estudiantes. La investigación determinó que los agentes académicos como personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas y el trabajo concluyó indicando que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre calidad del servicio educativo logra satisfacer sus necesidades; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico y para el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, no tienen la calidad que ellos esperan. (Benites, 2019)

En el año 2018, se realizó una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, transeccional, que incluyó como población de estudio a todos los usuarios, varones y mujeres de la Financiera OH que acudieron a un turno y que hicieron un total de 95 usuarios, la muestra fue no probabilística por conveniencia, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. La investigación determinó que el coeficiente de correlación es de 0.951 al aplicarse el coeficiente de correlación Rho Spearman y el trabajo concluyó que existe una correlación positiva alta. (Salcedo, 2018)

En el año 2017, se realizó una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal y diseño no

experimental, transeccional, que incluyo como población 70 docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, a quienes se le aplicó dos cuestionarios, de 36 ítems elaborados para la variable “gestión educativa” y 45 ítems para la variable “calidad de servicio” del presente estudio. La investigación concluyo que el participante que percibe a la gestión en un nivel regular tiende la probabilidad de percibir un nivel moderada en la empatía de las instituciones educativas públicas del nivel primaria, esta afirmación corrobora el resultado de la prueba de Wald igual a 22,339 siendo esta significativo por lo que  $p\_valor$  menos al 0.05. Así mismo se tienen al  $exp(-3,047) = 0.1423$  representando a la tasa de solo el 14,23% de los que perciben que el nivel de la gestión educativa del director es regular cuando se estarían percibiendo que el nivel de empatía de la calidad de servicios es moderado en las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. (Tasayco, 2017)

## 1.2 Bases teóricas

### **Teoría de la calidad educativa.**

La calidad educativa es definible como una función de mejora de componentes educativos sustantivos en una relación de interacción proceso-resultado. Es decir, puede ser pensada como una función de mejora del logro académico de los educandos, resultado que depende de la mejora de, al menos, cuatro componentes o procesos: a) los materiales y métodos educativos; b) la organización escolar; c) la infraestructura educativa; y d) la idoneidad de docentes y directivos.

(Alvarez, 2018). En ese orden, Mora, Director De Gestión y Evaluación de la Calidad del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica sostiene que la calidad se conceptualiza como la satisfacción de las necesidades educativas de la persona, la comunidad y la sociedad civil, mediante un proceso que potencie el desarrollo humano y la identidad nacional con equidad. (Mora, 2018)

Para Senlle & Gutiérrez al brindar un servicio se debe lograr la satisfacción del cliente, preocuparse que esta sea eficiente y eficaz; por tanto, cumplir con los procesos que forman parte de una educación exitosa (p.10). Se debe tener presente los servicios tanto fuera como en la parte interna de una organización institucional. Servicio interno es enfocarse a todo lo que corresponde a la propia organización: estudiantes, docentes, administrativos; la calidad de atención que se percibe ha de ser efectiva y debe evitar tener errores, de esta forma los estudiantes alcanzaran buenos aprendizajes y el docente cumplirá con sus objetivos. (p.38). En lo que respecta al servicio externo, es importante que el gestor educativo tenga presente las necesidades de los estudiantes, los cuales pretenden alcanzar satisfacerlas; por ello debe ser consciente que es capaz de brindar lo que pretende ofrecer; por tanto, debe aplicar el buen control de los recursos financieros educativos. (Senlle, A. y Gutierrez, N., 2005)

### **Dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Para Senlle, A., & Gutiérrez la “Calidad del Servicio Educativo” presenta cuatro dimensiones. (pag. 34).

**Calidad estructural:** Aquí los autores consideran la parte física y técnica Considerando dentro de los cuales los recursos físicos, todo que corresponde a la infraestructura del local, los materiales de seguridad, los muebles y enseres; asimismo en lo concerniente a lo técnico que se refieren al diseño de los programas curriculares, a la formación y preparación académica de los docentes que forman parte de la institución; al soporte informático u otros de importancia que faciliten el desarrollo integral del estudiante.

**Calidad didáctico técnico pedagógico:** en este aspecto ponen de relevancia la capacitación permanente, eficiente y eficaz del docente y la aplicación de los diversos métodos de enseñanzas y recursos que utiliza. (p.25). Ponen como puntos importantes el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo para lograr una buena convivencia con los estudiantes, alcanzando un servicio de calidad educativa aplicando a la vez diversas estrategias para alcanzar el éxito de la enseñanza que brindan para el logro de los aprendizajes.

**Calidad de Servicio:** En esta dimensión ponen como factores importantes la calidad de servicio interno y externo. En el primer punto “calidad de servicio interno”, resalta la importancia de alcanzar sus objetivos a través del cumplimiento de funciones en donde brille un clima de respeto e igualdad entre el personal directivo y docente. Y por el lado externo tener presente las necesidades de los estudiantes y padres de familia cumpliendo con el logro efectivo de los aprendizajes que estos esperan alcanzar de manera eficiente y eficaz (p.27).

**Calidad de gestión:** Senlle & Gutiérrez mencionan este punto como un factor importante para el logro de la calidad institucional y esto es gracias al trabajo efectivo del gestor directivo, el cual debe tener la capacidad y posibilidad de guiar y conducir una institución educativa para ello debe estar preparado y mantener una capacitación permanente. Este debe ser un líder preocupado por el buen trato y el cumplimiento de las tareas que ofrece la institución a todos sus usuarios, de igual forma mantener de manera eficiente el buen control de los recursos financieros lo cual permitirá el buen funcionamiento del centro educativo; asimismo deben preocuparse por el desarrollo eficiente del proceso de aprendizaje (p.26).

### **Definición operacional de la variable**

La medición o acercamiento a su ponderación son representados por nivel: eficiente, poco eficiente, deficiente, el numero ítems (23) desprendido por 4 dimensiones (calidad estructural, calidad en la metodología didáctico práctico, calidad en el servicio y calidad en la gestión propiamente dicha), las escalas se asumirán ordinal (total, Índices), con los puntos de cortes 23-53; deficiente, 54-84 poco eficiente y de 85 a 115 eficiente.

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Calidad.** - Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados,

el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (Arturo, 2011)

**Calidad del servicio.-** Desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. (Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, LL., 1988)

**Calidad didáctico técnico pedagógico:** Son las que expresan el compromiso concreto del aparato escolar para responder o no a las demandas de los demás sectores de la sociedad; estas se pueden agrupar en tres áreas: epistemológico, pedagógico y organizativo administrativo.

**Calidad estructural:** Es definido como el tamaño de la clase, la proporción de maestros por alumno, las calificaciones y experiencias de los maestros, la escala salarial de los maestros, junto con los pies cuadrados asignados para el espacio de juego. Todo esto define la calidad estructural.

**Calidad de gestión:** Está enfocado en el cumplimiento de ocho principios: Enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, estrategias y procedimientos, enfoque de sistemas de gestión, mejora continua, enfoque basado en la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis

La investigación es descriptiva y no se busca pronosticar un valor, solo se especifican características de la variable en un contexto determinado, por lo tanto, no lleva hipótesis. (Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P., 2018)

### 2.2 Variable y su operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Calidad de servicio I.E.	Percepción que tiene el cliente en cuento a servicio ofrecido por la institución, la cual implica calidad estructural, didáctico técnico pedagógica, servicio y gestión	Cualitativa	Calidad estructural	Ordinal	Malo	07 - 16	Encuesta a los alumnos de 3 <sup>ro</sup> 4 <sup>to</sup> y 5 <sup>to</sup> de secundaria.
					Regular	17 - 26	
					Bueno	27 - 35	
			Calidad didáctica técnico pedagógica		Malo	06 - 14	
	Regular	15 - 22					
	Bueno	23 - 30					
	Calidad en el servicio	Malo	05 - 11				
	Regular	12 - 18					
	Bueno	19 - 25					
	Calidad de Gestión	Malo	05 - 11				
	Regular	12 - 18					
	Bueno	19 - 25					

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño Metodológico

La investigación es de tipo descriptiva; porque el fin es describir cómo se comporta la variable en el momento de la investigación en ella se especifica las percepciones que los alumnos de 3ro 4to y 5to tienen sobre la calidad de servicio de la I.E. María Inmaculada de Requena. El diseño de la investigación es no experimental porque no se somete a juicio la variable y es de corte transeccional o transversal, porque los datos se recolectaron en solo momento del tiempo. (Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P., 2018)

### 3.2 Diseño muestral

#### Población

La Población del presente estudio estará conformada por todos los 165 estudiantes del nivel secundario del 3<sup>ro</sup> 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> de la Institución Educativa María Inmaculada de la Provincia de Requena.

#### Muestra

La muestra estará conformada por 116 estudiantes, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 165

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96. Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad)

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia de los casos

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

E = 0.05 error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población

$$n = \frac{165 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (165 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 116 \text{ estudiantes}$$

**Muestreo:** se utilizará el muestreo probabilístico, pues todos los individuos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para la muestra.

**Criterio de selección:** los criterios de selección para determinar la muestra son.

- Criterio de inclusión: todos los estudiantes de tercero, cuarto y quinto de secundaria de la Institución Educativa María Inmaculada de la Provincia de Requena.
- Criterio de exclusión: estudiantes que de primero y segundo de secundaria de la Institución Educativa María Inmaculada de la Provincia de Requena.

### **3.3 Procedimientos de recolección de los datos**

#### Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a la Dirección del Colegio María Inmaculada de la Provincia de Requena; asimismo, se solicitó la autorización a los padres de familia para la aplicación del instrumento a sus hijos estudiantes
- Recepcionada la autorización se organizó para poder ejecutar la encuesta a los estudiantes salón por salón, teniendo una duración aproximada de 15 minutos su aplicación.
- Concluida las encuestas se ordenó para poder crear la base de datos para ser procesados, utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel.

#### Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert en base a las dimensiones que conforman la variable.

La validez del instrumento: fue validada por expertos en la ciudad de Lima, en la tesis para obtener el grado de Maestra en Administración de la Educación “Calidad de servicio del Área de Educación para el Trabajo en la I:E:E “Mariano Melgar”, Breña 2019, presentada por María Angélica Galarza Sánchez, la confiabilidad del instrumento tiene un alfa de

Cronbach de 0.866, muy cercano a 1 lo que significa muy alta la confiabilidad y la consistencia interna de las preguntas.

### 3.4 Procesamiento y análisis de datos

Previo al procesamiento de datos se procedió a la categorización de la variable y a cada una de sus dimensiones:

Para la variable calidad del servicio: el nivel de malo tiene un límite inferior de 23 y un límite superior de 53, para el nivel de regular el límite inferior es de 54 y el límite superior 84 y para el nivel de bueno el límite inferior es de 85 y el límite superior 115.

Preguntas	23
Alternativas	5
Mínimo	23
Máximo	115
Rango	92
Grupo	3
Amplitud	30.6

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
23	53	Malo
54	84	Regular
85	115	Bueno

Para la dimensión Calidad Estructural: el nivel de malo tiene un límite inferior de 7 y un límite superior de 16, para el nivel de regular el límite inferior es de 17 y el límite superior 26 y para el nivel de bueno el límite inferior es de 27 y el límite superior 35.

Preguntas	7
Alternativas	5
Mínimo	7
Máximo	35
Rango	28
Grupo	3
Amplitud	9.3

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
7	16	Malo
17	26	Regular
27	35	Bueno

Para la dimensión Didáctica Técnico Pedagógica: el nivel de malo tiene un límite inferior de 6 y un límite superior de 14, para el nivel de regular el límite inferior es de 15 y el límite superior 22 y para el nivel de bueno el límite inferior es de 23 y el límite superior 30.

Preguntas	6
Alternativas	5
Mínimo	6
Máximo	30
Rango	24
Grupo	3
Amplitud	8

Lím. inferior	Lím. inferior	Nivel
6	14	Malo
15	22	Regular
23	30	Bueno

Para la dimensión Calidad en el Servicio: el nivel de malo tiene un límite inferior de 5 y un límite superior de 11, para el nivel de regular el límite inferior es de 12 y el límite superior 18 y para el nivel de bueno el límite inferior es de 19 y el límite superior 25.

Preguntas	5
Alternativas	5
Mínimo	5
Máximo	25
Rango	20
Grupo	3
Amplitud	6.6

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
5	11	Malo
12	18	Regular
19	25	Bueno

Y finalmente para la dimensión Calidad de Gestión: el nivel de malo tiene un límite inferior de 5 y un límite superior de 11, para el nivel de regular el límite inferior es de 12 y el límite superior 18 y para el nivel de bueno el límite inferior es de 19 y el límite superior 25.

Preguntas	5
Alternativas	5
Mínimo	5
Máximo	25
Rango	20
Grupo	3
Amplitud	6.6

Lím. inferior	Lím. Superior	Nivel
5	11	Malo
12	18	Regular
19	25	Bueno

Terminada la categorización se procedió a ordenar las 116 encuestas para elaborar la base de datos con ayuda de la hoja de cálculo Excel para windows.

Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y de estadígrafos diversos.

Posteriormente, se utilizó las frecuencias simples y relativas y otros estadígrafos para un mejor análisis.

Finalmente se elaboraron las tablas y gráficos pertinentes que responden a los objetivos planteados.

### 3.5 Aspectos éticos

Para realización de las encuestas se cumplió con todos los protocolos establecidos en el reglamento de la Universidad, se implementó el consentimiento informado, se guardó el anonimato de los participantes en la investigación; los datos recopilados se procesaron sin manipulación alguna guardando la veracidad de los mismos y para iniciar todo el proceso se recibió la autorización de la Dirección de la Institución Educativa María Inmaculada.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados se presentan conforme a los objetivos que se plantearon en la investigación que busca determinar la calidad de servicio en la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena, marzo 2021.

### Análisis Descriptivo

#### 4.1 Calidad de servicio en la I.E. María Inmaculada de la ciudad de Requena, periodo marzo 2021.

En la tabla 01 y Gráfico N° 01, podemos visualizar que en la institución educativa María Inmaculada del distrito de Requena provincia del mismo nombre, a marzo de 2021, 90 estudiantes entre el 3<sup>ro</sup>, 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> de educación secundaria que equivale al 78% tiene la percepción que la calidad del servicio en la institución es eficiente y 26 alumnos que representa solo el 22% afirman que la calidad es poco eficiente, lo que demuestra que en sus más de cien años de existencia, el colegio ha logrado alcanzar una buena calidad de servicio a sus estudiantes y que éstos así lo perciban. .

TABLA 1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0%	0%
Poco eficiente	26	22%	22%
Eficiente	90	78%	100%
Total	116	100%	100%

Fuente: Base de datos

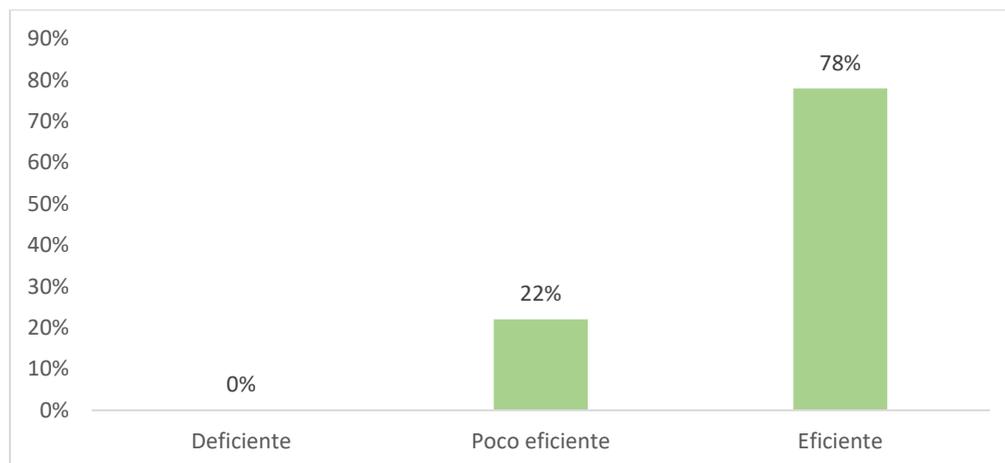


GRÁFICO 1: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021

Fuente: Tabla N° 1

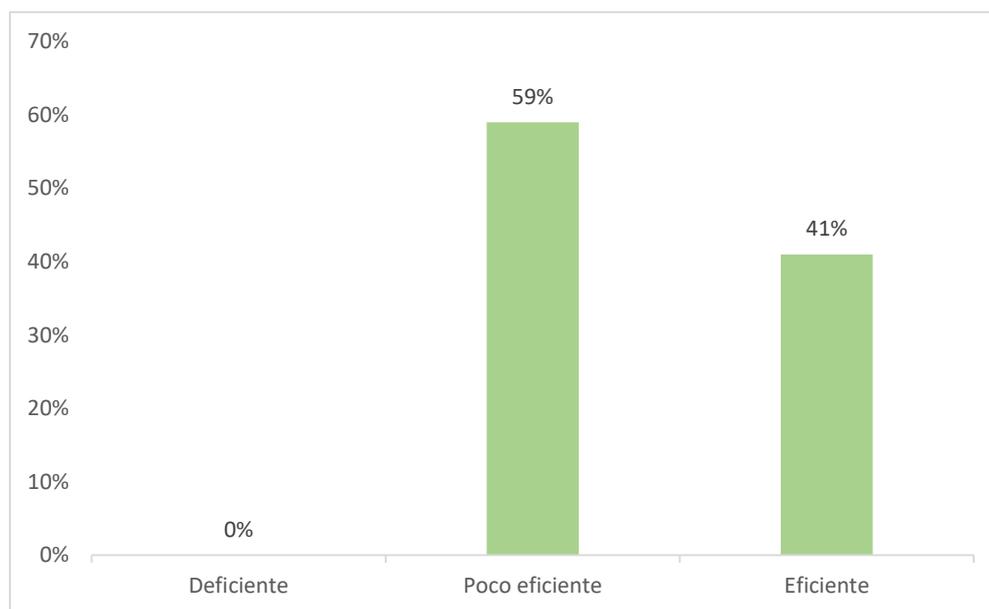
#### 4.2 Calidad del Servicio: Dimensión Calidad Estructural

Los encuestados se pronunciaron referente a la Calidad Estructural de la Institución Educativa María Inmaculada de la siguiente manera: 68 participantes consideraron que la Calidad Estructural es poco eficiente lo que representa un 59% y 48 consideran que la calidad estructural es eficiente, representando el 41% del total de la muestra. La evaluación de la dimensión consideró aspectos como locales ventilados, carpetas adecuadas, elementos de seguridad, botiquín implementado, entre otros.

TABLA 2: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD ESTRUCTURAL EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0%	0%
Poco eficiente	68	59%	59%
Eficiente	48	41%	100%
Total	116	100%	100%

Fuente: Base de datos



**GRÁFICO 2: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD ESTRUCTURAL EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021**

Fuente: Tabla N° 2

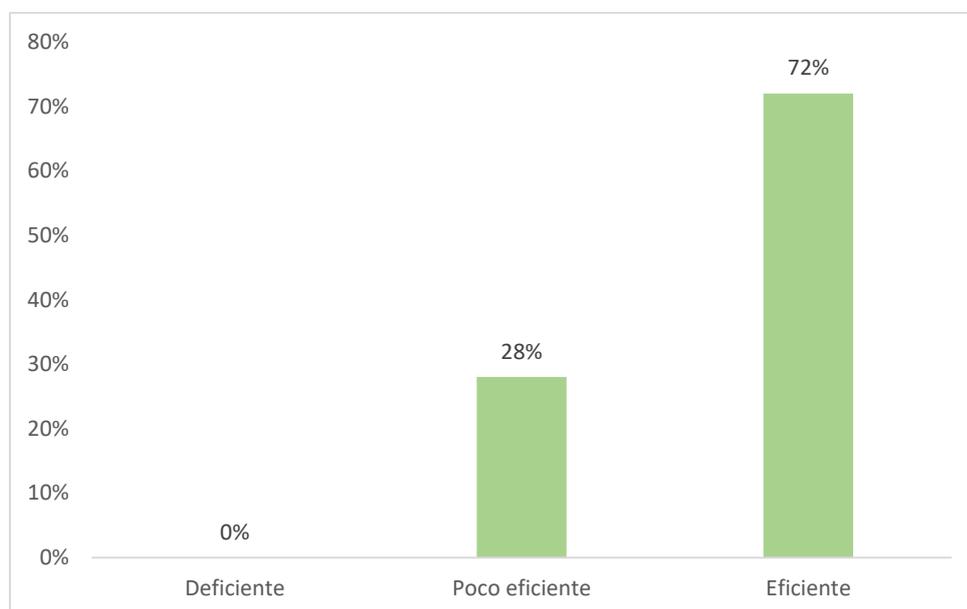
#### 4.3 Calidad del Servicio: Dimensión Calidad Didáctica Técnico Pedagógica

La Tabla y Gráfico N° 3 muestra que los estudiantes en un número de 33 que es el 28% indicó que la calidad didáctica y pedagógica es poco eficiente en la institución educativa y en número de 83, que es más del 70% indicó que la calidad en esta dimensión es eficiente; la dimensión considero indicadores de evaluación como colaboración del docente en el aprendizaje, motivación en sus clases, respeto hacia el docente dentro y fuera del ambiente de clase, evaluación permanente, mejora de conocimientos del estudiante, el docente realiza dinámicas en el desarrollo de sus clases.

**TABLA 3: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD DIDÁCTICA TÉCNICO PEDAGÓGICA EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0%	0%
Poco eficiente	33	28%	28%
Eficiente	83	72%	100%
Total	116	100%	100%

Fuente: base de datos



**GRÁFICO 3: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD DIDÁCTICA TÉCNICO PEDAGÓGICA EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.**

Fuente: Tabla N° 3

#### 4.4 Calidad del Servicio: Dimensión Calidad en el Servicio.

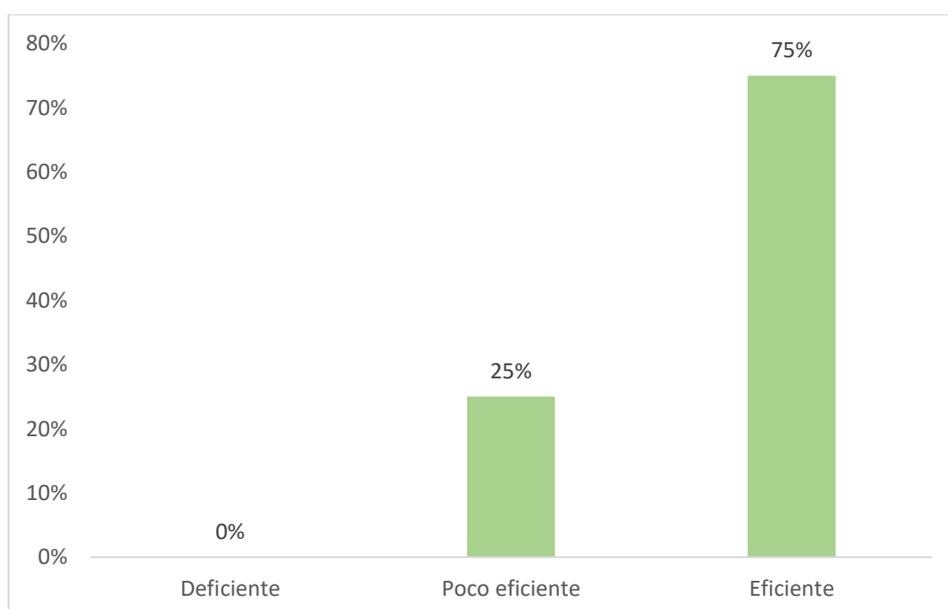
Referente a la dimensión Calidad en el Servicio podemos comprobar en la siguiente tabla y gráfico que los alumnos encuestados sostienen en un número de 29 que es poco eficiente, representando el 25% y 87 alumnos afirmaron que la calidad de servicio es eficiente, número que

representa el 75%. Esta dimensión consideró como evaluación el cumplimiento del docente de las actividades académicas, cumplimiento de los horarios, vestimenta adecuada en el dictado de clases entre otras.

**TABLA 4: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0%	0%
Poco eficiente	29	25%	25%
Eficiente	87	75%	100%
Total	116	100%	100%

Fuente: base de datos



**GRÁFICO 4: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.**

Fuente: Tabla N° 4

#### 4.5 Calidad del Servicio: Dimensión Calidad de Gestión.

En la dimensión Calidad en el Servicio la evaluación indica que solo 16 encuestados o 14% sostienen que es poco eficiente y en forma abrumadora 100 participantes, un 86% manifestaron que la calidad en el servicio es eficiente. Esta dimensión tomo en cuenta para la evaluación items como director responsable y preocupado, gestor con imagen de respeto, gestor como líder pedagógico entre otros.

TABLA 5: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0%	0%
Poco eficiente	16	14%	14%
Eficiente	100	86%	100%
Total	116	100%	100%

Fuente: base de datos

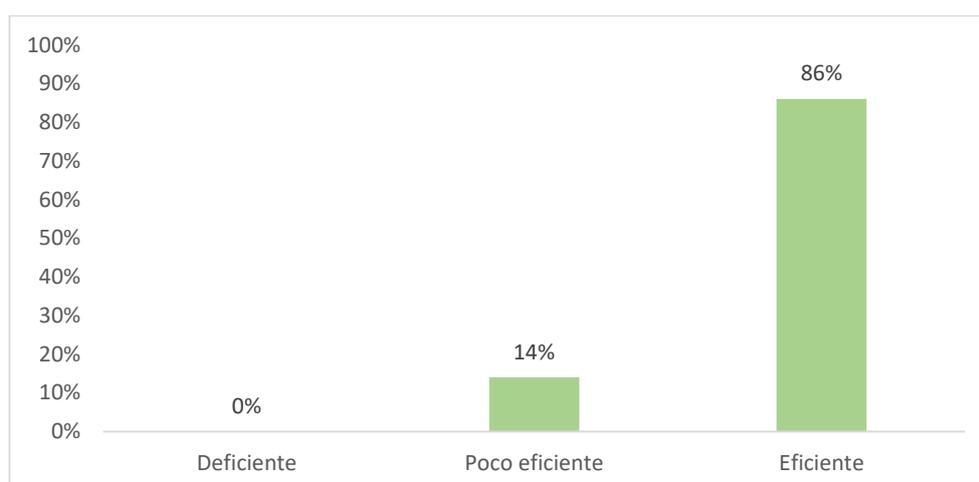


GRÁFICO 5: CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIMENSIÓN CALIDAD DE GESTIÓN EN LA I.E. MARÍA INMACULADA DE LA CIUDAD DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021.

Fuente: Tabla N° 5

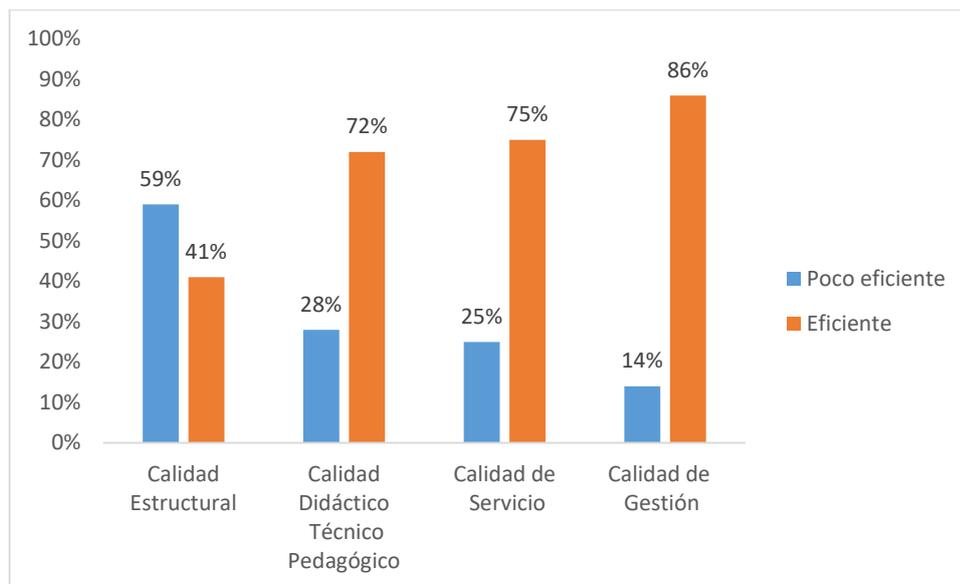
#### 4.6 Comparaciones de la calidad del servicio por dimensiones

En la tabla y gráfico N° 6 se observa que ninguna de las dimensiones ha tenido una evaluación deficiente; la dimensión Calidad de Gestión es la que mejor evaluación tuvo de las cuatro dimensiones donde la evaluación al Director casi todos la evaluaron con 5 lo que se ve reflejado, en el 86% que consideran que es eficiente la gestión, la segunda dimensión mejor evaluada fue la calidad didáctica técnico pedagógico con un 72% que la evaluó como eficiente, la menor evaluada es la dimensión de calidad estructural donde solo el 41% lo evaluó como excelente, dentro de los indicadores a mejorarse están el mobiliario apropiado para las dinámicas grupales, la implementación adecuada al botiquín en casos emergencia, la implementación tecnológica; la segunda dimensión menos evaluada

TABLA 6: COMPARACIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR DIMENSIONES DE LA I.E. MARÍA INMACULADA DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021

Calificación	Calidad Estructural		Calidad Didáctica Técnico Pedagógico		Calidad de Servicio		Calidad de Gestión	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco eficiente	68	59%	33	28%	29	25%	16	14%
Eficiente	48	41%	83	72%	87	75%	100	86%
Total	116	100%	116	100%	116	100%	116	100%

Fuente: base de datos



**GRÁFICO 6: COMPARACIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR DIMENSIONES DE LA I.E. MARÍA INMACULADA DE REQUENA, PERIODO MARZO 2021 .**

Fuente: Tabla N° 6

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos de la investigación de la variable Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa María Inmaculada del Distrito de Requena Provincia del mismo nombre se aprecia que en las dimensiones; la calidad estructural es la que requiere atención de parte la dirección del colegio toda vez que la percepción que tienen los estudiantes es poco eficiente en un 59%, las demás dimensiones están mejor evaluadas, la calidad didáctica técnico pedagógico un 72% lo califico como eficiente, en la calidad del servicio un 75% lo evaluó como eficiente y en la calidad de gestión la calificación es mayor y alcanza un 86% el nivel de eficiente; por lo tanto, a nivel General la evaluación de los encuestados es de eficiente la calidad del servicio en la institución. Estos resultados obtenidos difieren de los estudios realizados por Galarza, M.A. en el año 2020 en la I.E. Mariano Melgar de Breña donde obtuvo un resultado moderado de la calidad del servicio educativo ya que lo calificaron como poco eficiente y en cada una de las dimensiones tuvo una calificación de deficiente que van Benites desde el 1% en la dimensión estructural hasta el 8.8% en la calidad en la gestión.

Benites, E. en el 2019 al realizar estudio a la institución educativa José Quiñonez de la Fuerza Aérea de Lima coincide con este estudio en sus resultados, aunque con diferentes indicadores concluye que el 82% de los alumnos encuestados calificó como buena la calidad del servicio educativo y ningunos lo calificaron como mala y en sus dimensiones, solo en la seguridad tuvo una calificación de mala con un porcentaje bajo del 1%, manteniéndose en las demás las calificaciones de regular y buena.

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES**

1. Conforme al objetivo general de la investigación la calidad del servicio de la educación en la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena, fue percibida por un gran número de estudiantes como eficiente lo que implica que en sus más de 100 años la institución educativa ha logrado satisfacer a sus estudiantes ya que el 78% de los alumnos del 3<sup>o</sup>, 4<sup>o</sup> y 5<sup>o</sup> secundaria lo califica como eficiente y el 22% como poco eficiente.
2. Referente al primer objetivo específico los alumnos encuestados lo calificaron como poco eficiente en un 59% y como eficiente un 41%, no existe calificación deficiente, sin embargo, hay indicadores que requieren la atención del Director de la institución educativa como mejorar la ventilación de las aulas, adquirir carpetas más adecuadas, implementar adecuadamente con medicamentos al botiquín existente y mejorar los implementos de seguridad y ponerlos en lugares visibles.
3. En lo que respecta al objetivo 2 de la dimensión didáctico técnico pedagógico la evaluación de eficiente logro alcanzar un 72% y poco eficiente un 28%, no existe evaluación negativa en esta dimensión; el indicador evaluado más bajo es lo referido a la motivación que debe realizar el docente en el aula de clase haciéndolo más dinámico y acogedor.
4. El objetivo específico 3 está referido a la calidad en la dimensión calidad en el servicio y acá los estudiantes se manifestaron con una calificación de eficiente un 75% y 25% lo calificaron como poco eficiente,

resaltando la evaluación de los docentes en el cumplimiento de los horarios de clase, el vestirse adecuadamente para asistir al colegio, cumplimiento de sus actividades académicas y realizar encuestas periódicas para conocer el nivel de satisfacción de los alumnos.

5. En la dimensión calidad de gestión que es el último objetivo específico los encuestados dieron la mejor evaluación a la calidad de servicio en la institución educativa, ya que lo calificaron como eficiente un 86% y solo 14% lo calificó como poco eficiente y ninguno lo evaluó como deficiente, lo que demuestra que el Director está cumpliendo adecuadamente con su función de gestor educativo.

## **CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Dirección de la institución educativa María Inmaculada de Requena mantener una política de Gestión del Servicio con Calidad, para que la calificación obtenida en este estudio no solo se mantenga sino mejore con el transcurso del tiempo y para ello debe haber estabilidad en la Dirección institucional y propender a no tener rotación en este cargo.
2. Respecto a la dimensión calidad estructural se recomienda a la Dirección del plantel trabajar conjuntamente con la Asociación de Padres de Familia para presentar proyectos a la sub gerencia regional de Loreto para la dotación de mobiliario adecuado, mejoramiento de las aulas e implementación del botiquín o botiquines de la institución, con la finalidad de mejorar las condiciones de la enseñanza aprendizaje.
3. Se sugiere para seguir mejorando en la calidad didáctica técnico pedagógico gestionar ante la UGEL Requena la capacitación permanente de los docentes en temas de motivación, liderazgo, relaciones interpersonales, entre otros para lograr establecer mejoras en la atención personalizada y oportuna.
4. En el tercer objetivo específico relacionado a la calidad en el servicio, el Director debe considerar como parte de su rutina diaria el monitoreo a los docentes en el cumplimiento de sus funciones, para garantizar que lo avanzado en esta dimensión no retroceda y por el contrario mejore cada vez, viéndose beneficiado la población estudiantil y la comunidad en su conjunto.

5. La dimensión calidad de gestión para seguir manteniendo su nivel de evaluación obtenida se recomienda: garantizar la continuidad del Director de la institución y para ello la Asociación de Padres de Familia debe dar el respaldo suficiente para que las autoridades regionales de educación no propendan el cambio o rotación, además el Director debe seguir Director capacitándose en temas de gestión educativa.

## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, F. (2018). Calidad educativa. *Gaceta*, 120.

Benites, E. (2019). *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la Fuerza Aérea del Perú de Lima*. Lima - Perú.

Calidad y Excelencia. (24 de junio de 2017). Lima, Perú.

Galarza, M. (2020). *Calidad de Servicio del Área de Educación para el trabajo en la I.E.E. Mariano Melgar*. Breña - Perú.

Hernandez, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del Colegio Mercantil*. Guayaquil - Ecuador.

LibreTexts. (agosto de 2020). Calidad del proceso y calidad estructural. Madrid - España.

Mora, L. (2018). Calidad educativa. *Gaceta*, 120.

OCDE. (2018). *“El Perú en PISA 2015. Informe nacional de resultados”*. Lima.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, I. (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. México.

Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Lima - Perú.

Salcedo Morales, R. A. (2018). *Calidad de Servicio y lealtad del cliente en la Financiera OH S.A*. Lima.

Senlle, A. & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*.

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid - España .

Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima*. Lima - Perú.

ANEXOS

## 01. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Calidad de servicio en la educación secundaria de la Institución Educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la educación secundaria de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de la calidad en la dimensión estructural de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la calidad en la dimensión metodología didáctica de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la calidad en la dimensión calidad de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la calidad en la dimensión gestión de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en la educación secundaria de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el nivel de la calidad en la dimensión estructural de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</li> <li>- Establecer el nivel de la calidad en la dimensión metodología didáctica de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</li> <li>- Señalar el nivel de la calidad en la dimensión calidad de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</li> <li>- Conocer el nivel de la calidad en la dimensión gestión de la institución educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo 2021</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>Descriptivo Propositiva.</p> <p><b>Diseño de estudio:</b></p> <p>No experimental,</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>165 estudiantes de 3<sup>ro</sup>, 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> de secundaria.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>- 116 estudiantes de 3<sup>ro</sup>, 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> de secundaria.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b></p> <p>Excel SPSS</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario.</p>

**02. Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario para determinar la calidad de servicio educativo**

*Estimado estudiante esperamos tu colaboración, respondiendo con sinceridad a la presente encuesta. Referente a la calidad de servicio en su institución.*

*Lee con atención y contesta a las preguntas marcando con una "x" en una opción*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>CALIDAD ESTRUCTURAL</b>		<b>ESCALA</b>				
1	El área cuenta con locales apropiados, ventilados e iluminados.	1	2	3	4	5
2	El área cuenta con carpetas adecuadas para las dinámicas de grupo que realiza el docente	1	2	3	4	5
3	El área cuenta con elementos de seguridad y visibles para los casos de sismos	1	2	3	4	5
4	El área cuenta con un botiquín implementado en el caso de accidentes	1	2	3	4	5
5	El docente del área demuestra estar capacitado para el desarrollo de la especialidad	1	2	3	4	5
6	El área cuenta con el material adecuado para el dictado de clases que nos brinda	1	2	3	4	5
7	El área se encuentra implementada tecnológicamente	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DIDÁCTICA TÉCNICO PEDAGÓGICA</b>						
8	El docente del área coopera y colabora con mi aprendizaje.	1	2	3	4	5
9	El docente del área me motiva y respeta durante las sesiones de clases	1	2	3	4	5
10	El docente del área realiza dinámicas motivadoras durante el dictado de clases	1	2	3	4	5
11	Mis compañeros del área respetan al docente fuera y dentro del ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
12	Mi profesor del área logra que mejore mis conocimientos.	1	2	3	4	5
13	El docente nos evalúa a los estudiantes de manera permanente.	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO</b>						
14	Los docentes del área cumplen con sus horarios y funciones encomendadas	1	2	3	4	5
15	El docente viste de manera adecuada para el dictado de clases.	1	2	3	4	5
16	Los docentes del área cumplen con sus actividades dentro del aula y laboratorio.	1	2	3	4	5
17	El docente del área cumple con las actividades académicas.	1	2	3	4	5
18	El docente del área realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de su desempeño académico	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE GESTIÓN</b>						
19	La Institución cuenta con un director responsable y preocupado	1	2	3	4	5
20	El gestor educativo es para mi una imagen de respeto	1	2	3	4	5
21	El gestor educativo demuestra cualidades de ser un líder pedagógico	1	2	3	4	5
22	El director se preocupa porque el docente brinde un servicio académico.	1	2	3	4	5
23	Mis padres están conformes con la gestión que realiza el director.	1	2	3	4	5

### 03. Consentimiento informado

Yo,

\_\_\_\_\_’  
acepto participar voluntariamente en el estudio **“Calidad de servicio en la educación secundaria de la Institución Educativa María Inmaculada de la ciudad de Requena marzo”**

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a  
Responsable

Iquitos, \_\_\_\_\_ de marzo del 2021

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte